



CONDITIONS GENERALES SERVICE WEB LETTRE DE MISSION

Les présentes sont conclues entre :

- La société **TECHINFORMATIQUE**, SARL, société de droit français, siège social 24 rue de la Rougrière 71530 Crissey, inscrite au RCS de Chalon sur Saône au numéro B 424 761 419, représentée par M. DRENOU, ci-dessous nommée **TECHINFORMATIQUE**,
- et entre toute personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société de **TECHINFORMATIQUE**, ci-après nommée le Client.

Lettre de Mission

Nous vous remercions de la confiance que vous nous avez témoignée lors de nos derniers entretiens en envisageant de nous confier la gestion de maintenance de votre site Internet en notre qualité d'expert en solution web, développement et hébergement.

La présente lettre est un contrat établi afin de se conformer aux dispositions déontologiques de notre profession. Elle a pour objet de vous confirmer les termes et les objectifs de notre mission tels que nous les avons fixés lors de nos derniers entretiens ainsi que la nature et les limites de celles-ci.

Votre Entreprise et vos solutions

Votre site Internet est soit une solution de site Vitrine, de site dédiée ou de vente en ligne. Cette solution répond à votre stratégie de communication et de marketing Internet.

La stratégie a été définie en nous confiant sa maintenance et que les services compris sont :

- le suivi SEO (référencement naturel) sur les moteurs de recherche Google et Bing avec les outils dédiés Webmaster et le suivi SEO naturel sur les moteurs Yahoo, Orange et voilà.
- dans le cadre de section E-Commerce nous vous accompagnons sur vos solutions de paiement.
- la mise en place possible sur nos infrastructures de certificats de sécurité SSL.
- L'hébergement de vos solutions mails, tel que défini lors de la commande.
- La gestion de votre ou vos Noms de Domaines et de l'hébergement de votre site Internet sur nos infrastructures dédiées.

Nous rappelons à nos clients que les solutions E-commerce ne garantissent pas vos ventes sur Internet, il s'agit simplement d'un outil permettant d'établir une solution technique pour effectuer des transactions de vente en ligne, vous devez faire ou faire faire vos campagnes marketing, réseau et publicité afin d'accentuer vos résultats.

Nos services comprennent une solution d'audit Statistiques répondant aux normes de la CNIL et d'un service de monitoring pour nous informer en cas de problème.

Dans tous les cas, vous devez voir pris connaissances des CG de service, d'hébergement, de Nom de domaine, des certificats SSL et de la charte déontologique et, sur <https://techinformatique.info/CGV>.



**CONDITIONS GENERALES SERVICE WEB
LETTRE DE MISSION**

Notre Mission

La mission que vous nous avez confiée est la maintenance et la gestion de votre site Internet .
L'hébergement, le dépôt des noms de domaines, et l'administration de l'ensemble de la solution Internet (serveur Web, Mail, base de données et DNS).

Notre mission est le suivi de vos services Web. Pour cela, vous aurez accès à une ligne spécifique dédiée à la maintenance. Nous utilisons un système de gestion de parc Informatique et site Internet, permettant de suivre nos interventions, des taches effectuées et le temps de résolution du/des problèmes. Par la présente vous nous autorisez la collecte d'information dans nos outils de gestion et de suivi.

Notre devoir sur l'information : Déontologie et Secret Professionnel. Lors de nos différentes interventions, il pourra nous être confié certaines informations de votre société. En aucun cas, nous ne révélerons à quiconque la moindre information sur votre société. Nous sommes tenus à une obligation de discrétion, au secret professionnel et à un devoir de Déontologie, quant aux informations recueillis et distincte de l'obligation précédente.

Devoir de conseil. Dans le cadre de notre mission, nous serons amenés à vous conseiller dans votre intérêt sur l'état général de votre site, afin de se prémunir contre d'éventuels dysfonctionnements.

Dans le cas de la découverte d'anomalies ne relevant pas de la maintenance, nous vous aviserons immédiatement. La résolution d'une anomalie, non spécifiquement lié à la maintenance n'est pas comprise. Nous serons à même d'intervenir et de solutionner vos problèmes avec une facturation séparée, après accord de votre part.

Nous garantissons le bon fonctionnement et l'homogénéité du site quand l'ensemble des points cités sont respectés. Afin de faciliter nos interventions, vous mettrez à notre disposition tous les éléments nécessaires pour la bonne réalisation de nos interventions. La stratégie est définie avec le client, avec qui nous prenons les dispositions nécessaires à la bonne réalisation de la maintenance. Pour information, nous ne transmettrons pas, à vous ou à un des utilisateurs de votre site, les codes des comptes administrateurs des différents serveurs. Notre volonté n'est pas de vous nuire en détenant ces codes, mais nous ne pouvons garantir un bon fonctionnement de votre site Internet, si vos collaborateurs ou vous-même détenez ces codes. En cas de rupture de contrat, toutes ces informations vous seraient bien immédiatement remises en fonction des conditions de rupture de contrat.

Durée de votre contrat et tarification. Pour l'exercice de notre mission, le présent contrat est défini par devis avec le tarif indiqué et la durée du contrat.
Ces honoraires peuvent être mensualisés, nous pourrions vous communiquer un RIB pour permettre une mensualisation.



**CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE WEB
LETTRE DE MISSION**

Notre maintenance, est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.
Le numéro de téléphone dédié à la maintenance est le : 03 85 94 86 65.

Conditions Générales à la Lettre de mission

1. Domaine d'Application

Les présentes conditions sont applicables aux conventions portant sur la mission conclue entre les sociétés SARL TechInformatique dénommé le professionnel informatique et le client.

2. Définition de la mission

Les travaux incombant au professionnel informatique sont détaillés dans une lettre de mission ou une proposition de mission et sont strictement limités à son contenu. Toute prestation complémentaire devra faire l'objet d'une information préalable du client afin que celui-ci soit en mesure de manifester son accord.

3. Durée de la mission

La mission est conclue pour une durée d'une année civile. Pour la première année, la durée de la mission couvre la période comprise entre la date de l'effet de la convention et la fin de l'année civile.

La mission est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant la fin de l'année civile.

En cas de résiliation au cours de cette mission, et sauf faute grave imputable au professionnel informatique, le client devra verser au professionnel informatique les honoraires dus pour le travail déjà effectué, majorés d'une indemnité conventionnelle égale à 35% des honoraires annuels convenus pour l'exercice en cours ou de la dernière année d'honoraires en cas de montant incertain.

Cette indemnité est destinée à compenser les travaux mis en œuvre par le professionnel informatique dans le cadre de sa mission annuelle.

Dans le cas où le professionnel informatique est dépositaire de Nom de Domaine, d'hébergement, de serveur dédié de production, de sites internet, base de données, de licences informatiques, le client devra s'acquitter des montants de transferts si le client souhaite récupérer ces derniers. Le montant de cette prestation sera effectué sur devis et devra être validé avant la date de fin du contrat.

En cas de manquement important de l'entreprise à ses obligations, le professionnel informatique aura la faculté de suspendre sa mission en informant l'entreprise par tout moyen écrit, téléphonique



CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE WEB LETTRE DE MISSION

ou courriel et de mettre fin à sa mission après envoi d'une lettre en recommandée demeurée sans effet.

Lorsque la mission est suspendue, les délais de reprises varient en fonction des éléments transmis par l'entreprise, ou des actions à entreprendre par celle-ci.

Pendant la période de suspension, les obligations de l'entreprise demeurent applicables.

4. Obligation du Professionnel Informatique

Le professionnel informatique effectue sa mission qui lui est confiée et applique un principe de déontologie et de secret professionnel. Il contracte, en raison de cette mission, une obligation de moyens.

Le professionnel informatique peut se faire assister par des collaborateurs de leurs choix, des sous-traitants ou tous autres professionnels désignés. Le nom du collaborateur ou de l'entreprise désignée sera indiqué au client.

L'ensemble des données recueillies font l'objet de traitements automatisés et sont utilisés dans diverses solutions permettant au professionnel informatique de mener à bien leur mission.

Ces informations peuvent être transmises à des nos collaborateurs et ces derniers devront s'engager à respecter les mêmes clauses relatives à la loi informatique N° 78-17 du 06 janvier 1978.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel ou professionnel vous concernant et faisant l'objet de traitements sous la responsabilité des professionnels informatiques.

Vous pouvez l'exercer en vous adressant à :

TechInformatique 24 rue de la Rougère 71530 Crissey.

Les données à caractère personnel recueillies ne peuvent faire l'objet d'aucune cession ou encore d'une utilisation à d'autres fins.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n°7817 du 6 janvier 1978, le responsable du traitement, procède à la conservation de ces données.

L'ensemble de nos outils permettant les traitements informatiques et télécom ont fait l'objet de déclaration à la CNIL sous les numéros d'enregistrements « 1771862 » et « 1771863 »

5. Obligations du Client

Le client s'interdit tout acte portant atteinte à l'indépendance du professionnel ou de ses collaborateurs.



CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE WEB LETTRE DE MISSION

Ceci s'applique particulièrement aux offres faites à des collaborateurs d'exécuter des missions pour leur propre compte ou de devenir salarié du client.

Le client d'engage :

- À mettre à la disposition des professionnels informatiques, dans les délais convenus l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'exécution de la mission ;
- À respecter les procédures mises en place pour la réalisation de la mission ;
- À porter à la connaissance des professionnels informatiques tous changements au sein de l'infrastructure ou des faits nouveaux exceptionnels. Il lui signale également les engagements susceptibles de modifier l'architecture ou infrastructure de l'entreprise.

6. Tarifs

Le professionnel informatique reçoit du client des honoraires librement convenus qui sont exclusifs et personnalisés au besoin de l'entreprise et des projets de cette dernière.

Le non-paiement des factures pourra, après rappel par lettre recommandée avec accusé de réception, entraîner la suspension du service, des travaux en cours ou mettre fin à la mission.

Des provisions (acompte) sur facture peuvent être demandées, ou une refacturation peut avoir lieu, si des changements importants sont à apporter à la mission initiale.

En cas de changement de modalités de facturation, l'information préalable sera donnée au client.

En cas de rupture de contrat par l'une ou l'autre des parties, une assistance pourra être envisagée pour effectuer les transferts nécessaires dans l'entreprise ou à un nouveau prestataire sur la base d'un devis préalablement accepté.

7. Responsabilité

TECHINFORMATIQUE met à disposition de ses clients, sur simple demande écrite ou par courriel, une attestation de Responsabilité Civil servant de garantie à ses clients.

La responsabilité de **TECHINFORMATIQUE** ne pourra être recherchée en cas de :

- D'une information erronée, ou d'une faute ou négligence commise par le client ou ses salariés ;
- Du retard ou de la carence du client à fournir une information nécessaire pour le déroulement des projets, de la maintenance ou toute intervention ;
- De la transmission tardive de messages d'alertes ;



**CONDITIONS GENERALES SERVICE WEB
LETTRE DE MISSION**

- De la diffusion des codes d'administrations remis à notre client ;
- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
- événement ou incident indépendant de la volonté de **TECHINFORMATIQUE**
- détérioration de l'application
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client
- Difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations contractuelles entre le Client et ledit fournisseur.
- Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.
- Perturbations météorologiques.

La responsabilité de **TECHINFORMATIQUE** ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau wifi.

TECHINFORMATIQUE ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, **TECHINFORMATIQUE** notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

Les réparations dues par **TECHINFORMATIQUE** en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En raison de la grande technicité de la conversion des messages de répondeur au format électronique et de leur transmission par courriel, **TECHINFORMATIQUE** n'est tenue que d'une obligation de moyen en ce qui concerne l'acheminement des messages sur la boîte de messagerie du Client.

En raison de la grande technicité des sauvegardes distantes et du stockage en ligne, la transmission des données dépend de plusieurs facteurs, la qualité de la ligne de transport, de la bonne fonctionnalité du service tiers, des interruptions de service d'opérateurs tiers, dans tous les cas **TECHINFORMATIQUE** ne peut être tenu pour responsable en cas de défaillance de ces systèmes ou de la non transmission des données sur les services tiers.



CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE WEB LETTRE DE MISSION

En aucun cas, en présence d'un Client professionnel, à l'exclusion de ceux susceptibles d'être considérés comme consommateurs au sens du Code de la Consommation, **TECHINFORMATIQUE** ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par **TECHINFORMATIQUE**, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéficiaires ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de **TECHINFORMATIQUE**, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à **TECHINFORMATIQUE** pour la période considérée ou facturées au Client par **TECHINFORMATIQUE** ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de **TECHINFORMATIQUE** a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, **TECHINFORMATIQUE** informe le Client qu'elle pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

8. Force Majeure

La responsabilité de **TECHINFORMATIQUE** ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à **TECHINFORMATIQUE** au titre des présentes, se trouvait empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de **TECHINFORMATIQUE**, alors **TECHINFORMATIQUE**, sous réserve d'une prompte notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.



**CONDITIONS GÉNÉRALES SERVICE WEB
LETTRE DE MISSION**

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

9. Droits Applicable et Attribution de compétence

Le contrat sera régi et interprété selon le droit français.

Toute difficulté relative à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable, au Tribunal à qui les Parties attribuent expressément compétences, nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

10. Acceptation des conditions Générales de maintenance

Le client reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de cette lettre de mission de maintenance Web.